مجلّهٔ جغرافیا و توسعهٔ ناحیه‌ای، سال شانزدهم، شمارهٔ ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۷، شمارهٔ پیاپی ۳۰

DOI: 10.22067/geography.v16i1.66138

تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگران و تأثیر آن بر توسعهٔ گردشگری (مطالعهٔ موردی: شهر ساری)

مریم درخشی(کارشناس ارشد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران)
maryamderakhshi1358@gmail.com
زهرا شریفی‌نیا* (استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران، نویسندهٔ مسئول)
sharifinia63@yahoo.com

صص ۲۲۱ ـ ۱۹۳

چکیده

اهداف: مقولهٔ امنیت و توجه به آن در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و محیطی یکی از عوامل مهم توسعهٔ گردشگری است. ملاک امنیت در صنعت گردشگری، احساس امنیت گردشگران است که به افزایش جذب گردشگر و توسعهٔ مقصد گردشگری کمک می‌کند. هدف تحقیق حاضر، تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگران و تأثیر آن بر توسعهٔ گردشگری در شهر ساری است.

روش: روش تحقیق از حیث هدف کاربردی و بر اساس ماهیت توصیفی- تحلیلی و همبستگی است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش استنادی و میدانی استفاده شده است. جامعهٔ آماری تحقیق شامل گردشگران ورودی به شهر ساری در سال ۱۳۹۵ بوده که ۳۰۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. این تحقیق با تکیه بر تکنیک تاپسیس خاکستری و روش‌های آماری به تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگری و تأثیر آن بر توسعهٔ گردشگری در مناطق شهر ساری پرداخته است.

* این مقاله مستخرج از پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد مریم درخشی در رشتهٔ جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری است و به راهنمایی دکتر زهرا شریفی‌نیا با عنوان «تحلیل فضایی امنیت گردشگری در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری» انجام شده است..

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۴/۲۴ تاریخ تصویب: ۱۳۹۶/۱۱/۱۴

یافته‌ها/ نتایج: نتایج فرآیند تکنیک تاپسیس خاکستری نشان داد که منطقهٔ ۱ از نظر شاخص توسعهٔ گردشگری در بالاترین و منطقهٔ ۳ در پایین‌ترین سطح و منطقهٔ ۲ در وضعیتی متوسط قرار دارد. از سوی دیگر با توجه به مدل تحلیل خوشه‌ای K مشخص شد که به طور کلی احساس امنیت در منطقهٔ ۱ و ۲ در بالاترین و در منطقهٔ ۳ در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که احساس امنیت اجتماعی-روانی و اقتصادی- مالی بر توسعهٔ گردشگری در سطح معناداری ۰/۰۱ اثرگذار بوده است.

نتیجه‌گیری: یافته‌های به دست آمده حاکی از آن است که هرچه از شمال، غرب، شرق و مرکز شهر(منطقهٔ۲ و۱) به سمت جنوب (منطقهٔ ۳) حرکت می‌کنیم احساس امنیت گردشگران ضعیف‌تر می‌شود. بنابراین، تدوین راهکارهایی برای ارتقای سطح احساس امنیت در زنجیرهٔ مدیریت و برنامه‌های توسعهٔ گردشگری ضروری است.

کلیدواژه‌ها: امنیت، احساس امنیت، توسعهٔ گردشگری، تکنیک تاپسیس خاکستری.

۱. مقدمه

در بازار گردشگری در حال گسترش و بحران اقتصادی تأثیرگذار بر صنایع سنتی، گردشگری به طور فزاینده به عنوان نوشدارو برای اقتصاد شهری در نظر گرفته می‌شود. برای توسعهٔ پایدار گردشگری عوامل کلیدی زیادی وجود دارد که باید در نظر گرفته شود. علاوه بر عواملی مانند رشد پویای مدیریت، تغییر اقلیم، کاهش فقر و حمایت برای حفاظت گردشگران و ساکنان، امنیت جنبهٔ حیاتی دارد (مابی، تکائو، کنستانتین، چتو و تسیو[1]، ۲۰۱٦، ص. ٥۲٤). بیش از هر فعالیت اقتصادی دیگر موفقیت یا شکست مقصد گردشگری به توانایی آن در ارائهٔ محیط امن و مطمئن برای بازدیدکنندگان وابسته است (فطری امیر، اسماوی اسماعیل و پوسی[2]، ۲۰۱٥، ص. ۱۲۳). و هر مقصد گردشگری که این مسئولیت را نادیده بگیرد از رقابت شدید برای به دست آوردن دلار توریستی باز می ماند (بوکی[3]، ۲۰۱۲، ص. ۳۲۷). در بین عوامل درونی و بیرونی شکل‌گیری حرکات گردشگری امنیت از اساسی‌ترین عوامل است. گردشگران قبل از تصمیم‌گیری برای عزیمت تصمیم می‌گیرند کجا و چطور در

1. Mawby, Tecău, Constantin, Chţu & Tescşiu
2. Fitri Amir, Ismawi Ismail & Poh See
3. Boakye

یک مکان امن تعطیلاتشان را سپری کنند. مسئلهٔ امنیت یا نتیجهٔ تجربه زیست یا تصـویر ذهنـی شخصی که آن را تجربه کرده است، می‌باشد و نقش نسبتا مهمی را در تعیـین محـل تعطیلـات ایفا می‌کند (سچیل میش و یونلیوونن[1]، ۲۰۰۹، ص. ٦٦). تجربهٔ مثبت و رضایت‌بخـش بازدیـد کنندگان یک شاخص خوب از قصد توریستی دوباره به یک مقصد گردشگری در آینده است. علاوه بر این، تأثیر مثبت و معناداری بر این احتمال که آن‌ها آن را به دیگران توصیه کننـد نیـز دارد و این موجب تحریک تقاضای گردشگری بالقوه مـی‌شـود (جـرج و بـوینز[2]، ۲۰۱٤، ص. ٤٥٤).

گردشگران با ارزش‌های فرهنگی و سبک‌های زندگی متفاوتی وارد جامعهٔ محلی می‌شـوند که ارزش‌ها و سبک‌های منحصر به فردی دارد. این شکاف بین ارزش‌ها و فرهنگ‌هـا و سـبک زندگی گردشگران و جامعهٔ محلی اگر به درستی پر نشود، می‌تواند هـم امنیـت گردشـگران و هم امنیت جامعهٔ میزبان را به خطر انـدازد. ایـن درگیـری زمـانی بـیش‌تـر مـی‌شـود کـه بـین گردشگران و مردم بومی از نظـر اقتصـادی و اجتمـاعی تفـاوت فراوانـی وجـود داشـته باشـد (رمضان زاده لسبوئی، اکبریان رونیزی و رمضـانی فـر، ۱۳۹٤، ص. ۳۱۳). امـروزه گردشـگران فرصت‌های بسیاری برای گذراندن تعطیلات و سفر در اختیار دارند، آن‌ها مـی‌تواننـد بـه طـور بالقوه مقصد ناامن را با مکان‌های متفاوتی که مشکلات امنیتـی مهمـی نـدارد جـایگزین کننـد. هنگامی که در مقاصد گردشگری یا مجـاورت آن‌هـا، مشـکلات امنیتـی پدیـدار شـود معمولـا کاهش تعداد گردشگران واردشده را در نواحی وسیع تحـت نفـوذ آن در پـی دارد (ریپنـک و مکنچ[3]، ۲۰۱۵، صص. ۲۵-۲٤). اهمیت گردشگری در شـهرهای کشـورهای پیشـرفته دنیـا بـه حدی است که شهرداران در ایجاد زیرساخت‌ها (سخت‌افزاری نظیر بهبود مراکز اقامتی، حمـل و نقل و غیره و نرم‌افزاری نظیر افزایش مشارکت، تأمین امنیـت و غیـره)، جاذبـه‌هـای جدیـد توریستی و معرفی شهر خود با یکدیگر رقابت می‌کننـد (رهنمـا، اجـزاء شـکوهی و صـمدی، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۵). به طـور مثـال، در انجمـن اروپـا نیـاز بـه رفـع مسـائل جـرم و امنیـت در گردشگری شهری، برای امنیت شهری به رسمیت شناخته شده است.

1. Seçilmiş & Ünlüönen
2. George & Booyens
3. Repnik & Mekinc

این در نوع خود نخستین پروژهٔ اروپا با تمرکز بر شهرهایی کـه گردشـگری ویژگـی مهـم اقتصاد آن‌ها است برای رسیدگی به گردشـگری و امنیـت مطـرح شـده اسـت (مـابی، تکـائو، کنستانتین، چتو و تسیو[1]، ۲۰۱٦، ص. ۵۲۵). به طور کلـی ممکـن اسـت در جامعـه‌ای امنیـت وجود داشته باشد؛ ولی افراد در آن جامعه احساس امنیت نکنند. گاهی ممکـن اسـت نـاامنی‌هایی در جامعه وجود داشته باشد؛ ولی مردم احساس امنیت کننـد، زمـانی مـوارد و مصـادیق ایجاد ناامنی کم است؛ اما مـردم احسـاس نـاامنی مـی‌کننـد (هزارجریبـی، کشـوری چرمـی و فاروقی، ۱۳۹۳، ص. ۳).

آن‌چه در این تحقیق بررسی می‌شود نه خود امنیت؛ بلکه احساس امنیت است کـه ایـن دو متفاوت از یکدیگرند. هر چند شاخص‌های امنیتی شهر ساری در وضـعیت نامناسـبی نیسـت؛ ولی در شهر ساری به دلیل کمبود یا نبود پایگاه داده‌هـای مـورد نیـاز بـرای بررسـی احسـاس امنیت آن هم در زمینهٔ گردشگری، کمتر به آن توجـه شـده اسـت و فعالیـت‌هـای گردشـگری صورت‌گرفته خصوصا در سال‌های اخیر اغلب مربوط به اقدامات سخت‌افزاری (نظیر حمـل و نقل داخلی (ایجاد تقاطع غیرهمسطح در میدان خزر وغیره) ایجاد پارک‌ها و فضای سبز (نظیر پارک ملل و غیره) بوده و محققان مختلف از جمله برنامه‌ریزان شهری و مدیران گردشگری از این امر غفلت کرده‌اند.

بنابراین، احساس امنیت می‌تواند زمینهٔ افزایش گردشگران و به تبع آن موفقیت طرح‌هـای توسعهٔ گردشگری و جذب سرمایه‌های داخلی و خارجی را بـه دنبـال داشـته باشـد. از سـوی دیگر شهر ساری به دلیل قرارگیری در مسیر گذر تهـران و غـرب اسـتان مازنـدران بـه مشـهد مقدس، وجود جاذبه‌های تاریخی، فرهنگی و طبیعی، سـالانه پـذیرای گردشـگران بسـیاری بـا فرهنگ‌های متفاوت است. بنابراین، این تحقیق با هدف مطالعـه بـر تحلیـل فضـایی احسـاس امنیت گردشگری در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری و اثر آن بر توسعهٔ گردشگری به دنبـال فـراهم آوردن بستری جهت افزایش مدت اقامـت و مانـدگاری، رضـایتمندی و افـزایش سـالانهٔ ورود گردشگران به شهر ساری است. بنابراین، تحقیق حاضر به دنبال پاسخ‌گویی بـه ایـن سـؤال‌هـا است که توزیع فضایی احساس امنیت گردشگری در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری چگونه اسـت؟ آیا بین احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری رابطه‌ای وجود دارد؟

1. Mawby, Tecău, Constantin, Chţu & Tescşiu

۲. پیشینهٔ تحقیق

فطری امیر، اسماوی اسماعیل و پوسی[1](۲۰۱۵) در بررسی درک بین‌المللی مسافران زن از امنیت و ایمنی در کوالالامپور بیان داشتند، ۹۹ درصد از پاسخ‌دهندگان راه رفتن در اطراف کوالالامپور را در روز بسیار امن دانسته‌اند، در حالی که این درک در طول شب تا ۱۵ درصد کاهش یافته است. جیب‌زنی و سرقت نگرانی اصلی پاسخ‌دهندگان و ترافیک جاده موجب احساس ناامنی آنان بود. جرج و بوینز[2](۲۰۱٤) در تحقیقی به بررسی درک توریست‌ها از ایمنی و امنیت در طی زمان تور شهری در منطقهٔ بزرگ کیپ تاون پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که اکثریت پاسخ‌گویان (۷۳ درصد) در طی زمان تور شهری احساس ایمنی و امنیت کردند. ۸۳ درصد بازدیدکننده‌ها از تور شهری خود راضی بودند و ۸۲ درصد پاسخ‌گویان بیان داشتند که آن‌ها تور شهری را به دیگران توصیه خواهند کرد. یافته‌های تحقیقی دونالدسون و فریرا[3](۲۰۰۹) در خصوص بررسی نظر و احساس بازدیدکنندگان بین‌المللی از امنیت و ایمنی آفریقای جنوبی آشکار کرد که بیش از یک سوم پاسخ‌دهندگان از امنیتشان قبل از سفر به آفریقای جنوبی نگران بودند، نواحی تجاری مرکزی شهرهای کیپ تاون و ژوهانسبورگ ترس آورترین مکان‌هایی بود که آن‌ها بازدید کردند و ٦ درصد پاسخ‌دهندگان قربانی جرم و جنایت بودند. جرج[4](۲۰۰۳) در بررسی از ٤۳۸ بازدیدکننده نشان داد که پاسخ‌دهندگان درک مثبت منطقی از ایمنی و امنیت داشته‌اند؛ اگرچه آن‌ها در زمان بیرون رفتن پس از تاریکی و استفاده از حمل و نقل عمومی شهر احساس ناامنی می‌کرده‌اند. منوچهری و منوچهری (۱۳۹۳) در تحقیقی بیان داشتند که رضایت از نقش و عملکرد نیروی انتظامی به افزایش احساس امنیت اجتماعی و فردی گردشگران کمک می‌کنند و موجب توسعهٔ گردشگری (تمایل به سفر مجدد و معرفی منطقهٔ گردشگری به دیگران) می‌شود. امین بیدختی و شریفی (۱۳۹۲) در تحقیقی اظهار داشتند که حضور نیروی انتظامی و استقرار پایگاه‌های راهنمای کمک تأثیرپذیرترین شاخص عملکرد نیروی انتظامی در تأمین امنیت اجتماعی گردشگران نوروزی به شهر سمنان است. نسترن، شاهیوندی و بابائی (۱۳۹۲) در تحلیل ابعاد مختلف امنیت در محورهای

1. Fitri Amir, Ismawi Ismail & Poh See
2. George & Booyens
3. Donaldson & Ferreira
4. George

گردشگرپذیر شهر اصفهان به این نتیجه رسیدند که در بعد امنیت اجتماعی تفاوتی بین محورهای گردشگری جلفا، زاینده‌رود و بازار اصفهان وجود ندارد. گلشیری اصفهانی، رکن الدین افتخاری و پورطاهری (۱۳۹٤) با واکاوی فضایی امنیت گردشگران سلامت در ابعاد فیزیکی- جانی و مالی و رفتاری در روستاهای آبگرم ایران نشان دادند که گردشگران سلامت در طول سفر امنیت داشتند؛ اما میزان آن بین مناطق مختلف یکسان نبود به طوری که امنیت در جنوب غرب و جنوب شرق نسبت به سایر مناطق کمتر بود. شاهیوندی، رییسی وانانی و سلطانی(۱۳۹۰) در مطالعه‌ای بر روی گردشگران خارجی واردشده به شهر اصفهان در سال ۱۳۸۹ به این نتیجه رسیدند که ۲۱ درصد آنان انگیزهٔ مسافرتشان به شهر اصفهان به دلیل وجود امنیت اجتماعی و روانی است و تمایل دارند مجددا به این شهر مسافرت کنند. ربانی، شاهیوندی، دهقان نیا و ناظرحضرت (۱۳۹۰) در پژوهشی بیان داشتند که بین خدمات‌رسانی پلیس و حضور فیزیکی زیاد نیروهای امنیتی و انتظامی در فضاهای گردشگری شهر اصفهان و امنیت روانی- اجتماعی، امنیت جانی و مالی گردشگران خارجی و انگیزهٔ مسافرت مجدد آنان به شهر اصفهان رابطهٔ معناداری وجود دارد. خورشیدی و پورجعفری (۱۳۹۲) در تحقیقی اظهار داشتند که از دیدگاه متخصصان صنعت گردشگری توسعهٔ این صنعت در کشور توانسته موجبات افزایش امنیت اجتماعی، انسجام فرهنگی، نظم اجتماعی و محرومیت‌زدایی را فراهم آورد. در مطالعه‌ای صادقی عمروآبادی، گوگردچیان، شهبازی و سیفی کفشگری (۱۳۹۳) نشان دادند که توسعهٔ گردشگری نیازمند مبارزه با پول‌شویی به‌عنوان یک عامل اختلال امنیت و توسعهٔ گردشگری خواهد بود. یافته‌های تحقیق بخارایی، شربتیان و احمدی (۱۳۹۳) نشان داد که بین افزایش امنیت در فضاهای عمومی، عملکرد بهینه و به موقع پلیس در هنگام خطر، آموزش نیروی انسانی متخصص جهت راهنمایی گردشگران، تبلیغات رسانه‌ای و میزان امنیت اجتماعی گردشگران به کلان‌شهر مشهد رابطهٔ معناداری وجود دارد. مویدفر و تقوایی (۱۳۹٤) بیان داشتند که بین مدیریت بحران گردشگری در شهر یزد و ارتقای امنیت گردشگران در ابعاد کالبدی، اجتماعی- سیاسی، اقتصادی و رفتاری رابطهٔ معناداری وجود دارد. در مطالعه‌ای اسماعیلی و کیانپور (۱۳۹۳) نشان دادند که امنیت اقتصادی- مالی، روانی- پلیسی، قانونی- اداری، جاده‌ای و حمل و نقل و غذایی- بهداشتی از مهم‌ترین مؤلفه‌های جذب گردشگران بین‌المللی است. اسماعیل‌زاده، مسلمی و حسین‌زاده (۱۳۹٤) در تحقیقی نشان دادند که درصد

بالایی از گردشگران، شهر تبریز را دارای امنیت اجتماعی نسبتا خوبی می‌دانند. غالب تحقیقات انجام‌شده یا احساس امنیت را در مفهوم کلی و یا در قالب یک یا دو بعد، تنها از منظر آن‌که آیا احساس امنیت در مقصدها و محورهای گردشگری وجود دارد یا نه؟ بررسی کرده‌اند. در این کار پژوهشی بنا بر آن است که اولا از یک سو با استفاده از تکنیک جدید احساس امنیت (در قالب ابعاد اجتماعی و روانی، اقتصادی و مالی و کالبدی و محیطی) و از سوی دیگر توسعهٔ گردشگری در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری تحلیل فضایی شود و ثانیا رابطهٔ بین احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری نیز بررسی شود.

۳. روش‌شناسی تحقیق

۳. ۱. روش تحقیق

پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و بر اساس روش و ماهیت توصیفی، تحلیلی و همبستگی است. جامعهٔ آماری تحقیق تمامی گردشگرانی بوده‌اند که در سال ۱۳۹۵ به شهر ساری سفر کرده‌اند. گاه برای حجم نمونه حد نصاب‌هایی ارائه می‌شود که خوب است محقق در تخمین حجم نمونهٔ آن‌ها را در نظر داشته باشد تا حداقل حجم نمونه از آن کمتر نشود. در تحقیق توصیفی زمینهٔ یاب و پیمایشی حداقل حجم نمونه ۱۰۰ نفر است (حافظ نیا، ۱۳۹۵، صص. ۱٦٥–۱٦٤). بنابراین، در این تحقیق به دلیل ثابت نبودن تعداد گردشگران در زمان‌های مختلف از روش تخمین شخصی برای برآورد حجم نمونه (در هر منطقهٔ شهری ۱۰۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند که در کل ۳۰۰ گردشگر حجم نمونهٔ تحقیق را تشکیل می‌دهند) و از روش نمونه‌گیری در دسترس با مراجعه به هتل‌ها، مراکز تجمع و بازدید گردشگران جهت تکمیل پرسش‌نامه‌ها استفاده شده است. برای گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی (پرسش‌نامهٔ محقق‌ساخته در طیف لیکرت هفت‌گزینه‌ای) بهره گرفته شد. به منظور تعیین روایی پرسش‌نامه از نوع صوری بر اساس اظهار نظر صاحبنظران گردشگری و جهت برآورد پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (پایایی متغیر احساس امنیت با ضریب ۰/۸۱ و توسعهٔ گردشگری با ضریب ۰/۷۹ تأیید شد). متغیر مستقل احساس امنیت با ۲۳ گویه در سه بعد اجتماعی و روانی، اقتصادی و مالی و کالبدی و محیطی و متغیر وابستهٔ توسعهٔ گردشگری با ٤ گویه (پیشنهاد سفر به دوستان و اقوام، تصویر ذهنی مثبت از شهر، افزایش مدت اقامت و

ماندگاری و تمایل به بازدید مجدد در آینده) ارزیابی شد. در این تحقیق منظور از توسعهٔ گردشگری تمایل و بازدید مجدد از منطقهٔ مطالعه‌شده و تبلیغ مقصد گردشگری توسط گردشگران است. همان‌طور که طبق تحقیقات متعدد احساس امنیت عامل اصلی در جهت رونق گردشگری است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (مدل تحلیل خوشه‌ای K (تعیین سطح مطلوبیت احساس امنیت در مناطق سه گانهٔ شهر ساری)، ضریب همبستگی پیرسون (ارزیابی رابطهٔ احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری)، رگرسیون خطی چندمتغیره (تعیین میزان اثر مجموع متغیرهای مستقل احساس امنیت (اجتماعی- روانی، اقتصادی- مالی و کالبدی- محیطی) بر متغیر وابستهٔ توسعهٔ گردشگری) و از تکنیک تاپسیس خاکستری (تحلیل فضایی توسعهٔ گردشگری در مناطق شهر ساری) با استفاده از نرم‌افزار Spss و Arc Gis استفاده شد.

۳. ۱. ۱. تحلیل رابطه‌ای خاکستری

پرفسور دنگ برای اولین بار در سال ۱۹۸۲ تئوری خاکستری را مطرح کرد و اکنون در حوزه‌های گوناگونی از قبیل پیش‌بینی، کنترل سیستم و تصمیم‌گیری کاربرد دارد. در ادامه ابتدا به برخی از تعاریف اساسی سیستم خاکستری، مجموعه خاکستری و اعداد خاکستری در تئوری خاکستری پرداخته شده و سپس نحوهٔ به کارگیری این مفهوم برای حل مسئلهٔ تصمیم گیری ارائه شده است.

۳. ۱. ۲. مفاهیم اساسی تئوری خاکستری

- سیستم خاکستری به‌عنوان سیستمی تعریف می‌شود که حاوی اطلاعات غیر قطعی است که به وسیلهٔ اعداد خاکستری و متغیرهای خاکستری بیان می‌شود.

- فرض کنید که X یک مجموعه مرجع جهانی باشد، در این صورت مجموعهٔ خاکستری G از X بر حسب دو ضابطه $\underline{\mu_G}(x)$ و $\overline{\mu_G}(x)$ به صورت زیر تعریف می‌شود:

$$\underline{\mu_G}(x) \to [0,1]\,,\ \overline{\mu_G}(x)\ \to [0,1]$$ رابطهٔ (۱)

- مهم‌ترین عملیات ریاضی بر روی عدد خاکستری بازه‌ای $G_1 \in [\,\underline{G_1}\,,\overline{G_1}]$ و $G_2 \in [\,\underline{G_2}\,,\overline{G_2}]$ است:

$$G_1 \div G_2 = \left[\underline{G_1},\overline{G_1}\right] \times \left[\frac{1}{\underline{G_2}},\frac{1}{\overline{G_2}}\right]$$ رابطهٔ (۲)

و طول یک عدد خاکستری نیز به صورت زیر محاسبه می‌شود:

رابطهٔ (۳)　$L(G_1) = \overline{G_1} - \underline{G_1}$

– برای دو عدد خاکستری G_1 و G_2 درجهٔ امکان $G_1 \leq G_2$ این‌گونه بیان می‌شود:

رابطهٔ (٤)　$P(G_1 \leq G_2) = \frac{\max(0, L^* - \max(0, \overline{G_1} - \underline{G_2}))}{L^*}$, where $L^* = l(G_1) + l(G_2)$

۳. ۱. ۳. تاپسیس خاکستری

در این پژوهش از یک رویکرد مبتنی بر تئوری خاکستری برای رتبه‌بندی مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری از نظر شاخص توسعهٔ گردشگری استفاده کرده‌ایم. در این پژوهش فرض شده است که $A = [A_1, A_2, \dots, A_m]$ مجموعه‌ای از m منطقه است و $W = [W_1, W_2, \dots, W_n]$ بردار وزن معیارها است. جدول ۱ متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن را نشان می دهد.

جدول ۱- متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن

مأخذ: جدیدی، یوسف، فیروزی و هانگ[1]، ۲۰۰۸

متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن در ارزیابی گزینه ها بر اساس معیارها		متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن در وزن دهی به معیارها	
عدد خاکستری	مقیاس	عدد خاکستری	مقیاس
[۰،۱]	خیلی ضعیف(*VP*)	[۰/۰ . ۰/۱]	خیلی کم(*VL*)
[۱،۳]	ضعیف(*P*)	[۰/۱ . ۰/۳]	کم(*L*)
[۳،٤]	نسبتا ضعیف(*MP*)	[۰/۳ . ۰/٤]	نسبتا کم(*ML*)
[٤،٥]	متوسط(*F*)	[۰/٤ . ۰/٥]	متوسط(*M*)
[٥،٦]	نسبتا خوب(*MG*)	[۰/٥ . ۰/٦]	نسبتا زیاد(*MH*)
[٦،۹]	خوب(*G*)	[۰/٦ . ۰/۹]	زیاد(*H*)
[۹،۱۰]	خیلی خوب(*VG*)	[۰/۹ . ۱/۰]	خیلی زیاد(*VH*)

مراحل اجرای مدل پیشنهادی برای رتبه‌بندی گزینه‌ها در گام‌های زیر خلاصه شده است:

گام ۱. تشکیل تیم تصمیم‌گیرندگان و مشخص کردن وزن معیارها: با فرض این‌که تعداد تصمیم گیرندگان K نفر است، وزن معیارها(Q_j) را می‌توان با رابطهٔ زیر برآورد کرد.

---

1. Jadidi, Yusuff, Firouzi & Hong

$$W_j = \frac{1}{K}[W_j^1 + W_j^2 + \cdots + W_j^k]$$ رابطهٔ (۵)

گام ۲. استفاده از متغیرهای کلامی برای مشخص کردن وضعیت هر یک از منطقه‌ها در هر کدام از معیارها: پس از ارزیابی می‌توان ارزش هر کدام از مناطق را در هر یک از معیارها با توجه به معادلهٔ زیر برآورد کرد.

$$G_{ij} = \frac{1}{K}[G_{ij}^1 + G_{ij}^2 + \cdots + G_{ij}^k]$$ رابطهٔ (٦)

گام ۳. ساخت ماتریس تصمیم خاکستری D که G_{ij} عبارت است از متغیرهای زبانی مبتنی بر اعداد خاکستری (رابطهٔ ۷)

گام ٤. نرمالایز کردن ماتریس تصمیم خاکستری برای تغییر معیارهای گوناگون مساله به واحدهای قابل اندازه‌گیری مشترک جهت مقایسهٔ معیارها: با نرمال کردن ماتریس تصمیم خاکستری تمام اعداد خاکستری در فاصلهٔ [۱ ، ۰] قرار می‌گیرد (رابطهٔ ۸) که برای معیارهایی از جنس سود G_{ij}^* به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$G_{ij}^* = \left[\frac{\underline{G_{ij}}}{G_j^{max}}, \frac{\overline{G_{ij}}}{G_j^{max}}\right] \text{ where } G_j^{max} = max_{1\le j\le m}\{\overline{G_{ij}}\}$$ رابطهٔ (۹)

و برای معیارهایی از جنس هزینه عبارت G_{ij}^* به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$G_{ij}^* = \left[\frac{G_j^{min}}{\overline{G_{ij}}}, \frac{G_j^{min}}{\underline{G_{ij}}}\right] \text{ where } G_j^{min} = min_{1\le i\le m}\{\underline{G_{ij}}\}$$ رابطهٔ (۱۰)

گام ۵. تشکیل ماتریس تصمیم خاکستری نرمالایزشدهٔ موزون (رابطهٔ ۱۱).

گام ٦. تعیین جواب ایده‌آل و ندیر(غیرایده‌آل) آن به‌عنوان گزینهٔ مرجع: برای m گزینه بررسی‌شده، جواب ایده‌آل و ندیر آن می‌تواند به صورت زیر محاسبه شود.

$$S^{max} = \{[max_{1\le i\le m}\underline{V_{i1}}, max_{1\le i\le m}\overline{V_{i1}}], [max_{1\le i\le m}\underline{V_{i2}}, max_{1\le i\le m}\overline{V_{i2}}], \ldots, [max_{1\le i\le m}\underline{V_{in}}, max_{1\le i\le m}\overline{V_{in}}]\}$$ رابطهٔ (۱۲)

$$S^{min} = \{[min_{1\le i\le m}\underline{V_{i1}}, min_{1\le i\le m}\overline{V_{i1}}], [min_{1\le i\le m}\underline{V_{i2}}, min_{1\le i\le m}\overline{V_{i2}}], \ldots, [min_{1\le i\le m}\underline{V_{in}}, min_{1\le i\le m}\overline{V_{in}}]\}$$ رابطهٔ (۱۳)

گام ۷. محاسبهٔ درجه امکان خاکستری بین گزینه‌های مقایسه‌شده و جواب ایده‌آل با استفاده از رابطهٔ زیر که در این رابطه مقدار کوچک‌تر، بهتر است.

$$P_1 = P\{S_i \le S^{max}\} = \frac{1}{n}\sum_{j-1}^{n} P\{V_{ij} \le G_j^{max}\}$$ رابطهٔ (١٤)

گام ۸. با استفاده از رابطهٔ زیر درجهٔ امکان خاکستری بین گزینه‌های مقایسه‌شده و جواب ندیر را برآورد می‌کنیم که در این رابطه مقدار بزرگتر، بهتر است.

رابطهٔ (۱۵) $P_2 = P\{S_i \geq S^{min}\}=\frac{1}{n}\sum_{j-1}^{n} P\,\{V_{ij} \leq G_j^{min}\}$

گام ۹. تعریف شاخص نزدیکی نسبی هر گزینه نسبت به جواب ایده‌آل با استفاده از رابطهٔ زیر:

رابطهٔ (۱۶) $C_i = \frac{P_1}{P_2}$

گام ۱۰. رتبه‌بندی گزینه‌ها: منطقه‌ای که کم‌ترین C_i را داشته باشد، ارجح است. بر اساس فرمول بالا ما می‌توانیم بهترین منطقه را به لحاظ شاخص توسعهٔ گردشگری از میان مناطق سه گانهٔ شهر ساری انتخاب کنیم (جدیدی، یوسف، فیروزی و هانگ[1]، ۲۰۰۸، صص. ۷۷۳-۷۷۱).

۳. ۲. منطقهٔ مطالعه‌شده

شهر ساری مرکز استان مازندران و شهرستان ساری است. این شهر در طول شرقی ۵۳ درجه و عرض شمالی ۳۶ درجه و ۳۴ دقیقه واقع شده است و ارتفاع متوسط آن از سطح دریا حدود ۴۰ متر است. از شرق به نکا، از غرب به قائمشهر، از شمال به جویبار و از جنوب به کیاسر متصل است (مهندسین مشاور مازند طرح، مصوب ۱۳۹۴، ص. ۲۵). شهر ساری شامل سه منطقهٔ شهری است که عبارتند از: منطقهٔ ۱ مشتمل بر ۵ ناحیه و مرکز، شمال و غرب شهر، منطقهٔ ۲ شامل ٤ ناحیه و نیمهٔ شرقی شهر و منطقهٔ ۳ شامل ۲ ناحیه و کلیهٔ اراضی شهر ساری واقع در جنوب ریل آهن ساری- گرگان را در بر می گیرد (مهندسین مشاور مازند طرح، مصوب ۱۳۹٤، صص.۱۵۲-۱٤۹). جدول ۲ ویژگی‌های کلی مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری نشان می دهد.

جدول ۲- ویژگی‌های کلی مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری

مأخذ: مهندسین مشاور مازند طرح، ۱۳۹٤

منطقه	مساحت (هکتار)	جمعیت	بعد خانوار	موقعیت جغرافیایی	تعداد نواحی شهری
منطقهٔ ۱	۱٦٤۷/۹	٦۳۸۷٤	۳/٦	مرکز، شمال و غرب شهر	۵
منطقهٔ ۲	۱٦۲٤/۱	۱۰۹۸۹۰	۳/۷	شرق شهر	٤
منطقهٔ ۳	۹۳٦/٦	۸٦۱۵۱	۳/۹	اراضی جنوب ریل آهن ساری- گرگان	۲

1. Jadidi, Yusuff, Firouzi & Hong

٤. مبانی نظری تحقیق

٤. ۱. مفهوم امنیت و احساس امنیت

تعاریف متفاوتی از امنیت ارائه شده است. در *فرهنگ معین* امنیت به معنای ایمن شدن، در امان بودن و بی‌بیمی آمده است (معین، ۱۳۸٦، ص. ۲۹٦). *فرهنگ عمید* نیز امنیت را در امان بودن، ایمنی، آرامش و آسودگی تعریف کرده است (عمید، ۱۳۷۹، ص. ۱۹۸). لارونی مارتین امنیت را تضمین رفاه آتی و جان ای مورز[1] آن را رهایی نسبی از تهدیدات زیان‌بخش می‌داند (هزارجریبی، ۱۳۹۰، ص. ۱۲۹). بدین ترتیب، می‌توان امنیت را مترادف با در امان بودن، ایمنی، آرامش و آسودگی دانست که با ترس، بیم و هراس در تضاد کامل است. بنابراین، امنیت و به تعبیر بهتر احساس امنیت، از نیازهای مهم هر فرد در زندگی اجتماعی برای دستیابی به آرامش، اطمینان و کیفیت زندگی است (زیاری، مهدی و مهدیان بهنمیری، ۱۳۹۲، ص. ۲۹). امنیت اجتماعی دارای دو بعد است که شامل بعد عینی و بعد ذهنی می‌شود. بعد عینی یک امر محاسباتی بر مبنای ریاضی و احتمال و بعد ذهنی در برگیرندهٔ همان احساس امنیت اجتماعی است که از آن به‌عنوان پدیدهٔ روان شناختی- اجتماعی یاد می‌شود (انتظاری، اسدپور و احمدی آهنگ، ۱۳۹٤، ص. ۱۱). احساس امنیت عبارت از نوعی ذهنیت و جهت-گیری روانی مثبت (رضایت‌بخش، قانع‌کننده و آرامش‌بخش) شهروندان، نسبت به عدم تأثیرگذاری حضوری و بروز رویدادها و وقایع ضدامنیتی در شرایط فعلی و آتی در حوزه‌های امنیت اجتماعی، ثبات سیاسی، انسجام هویتی، یکپارچگی و امنیت سرزمینی است (احمدی و احیایی، ۱۳۹۳، ص. ۳۸). کورز[2](۲۰۱۱) استدلال می‌کند که به طور موازی با توسعهٔ جامعهٔ انسانی درک احساس امنیت نیز تغییر می‌کند. مفهوم امنیت می‌تواند به‌عنوان یک موجود زنده به نظر برسد که با تکامل، به طور مداوم رشد و تغییر کند (ریپنک و مکنچ[3]، ۲۰۱۵، ص. ۲۳).

٤. ۲. رویکردهای نظری به امنیت

پارسونز[4] برای امنیت اجتماعی چهار بعد قائل است که هر کدام از آن‌ها به یک خرده سیستم جامعه مربوط می‌شوند و از برآیند برخورداری از آن‌ها می‌توان به تحقق امنیت در

1. John. E. Mowers
2. Kurez
3. Repnik & Mekinc
4. Parsons

سطح جامعه امید داشت. امنیت مالی و اقتصادی، سیاسی، حقوقی، قضایی و فرهنگی به ترتیب در نظام فکری پارسونز ضروری هستند. فقدان هر یک از این ابعاد جامعه را در کلیت خود دچار عدم تعادل می کند. بنابراین، برای داشتن جامعه‌ای توأم با آرامش و اطمینان خاطر لازم است به هر چهار بعد امنیت توجه شود. آنتونی گیدنز[1] مصونیت در برابر خطرها را امنیت نامیده است. در نظر او «خطر و امنیت» دو روی یک سکه را تشکیل می‌دهند؛ به گونه‌ای که وقتی امنیت وجود دارد خطر رخت برمی بندد و بالعکس، هنگام دست و پنجه نرم کردن با خطر، امنیت مغشوش و پنهان است. سپس او به طرح امنیت وجودی به‌عنوان یکی از صورت های مهم امنیت پرداخته و از ضرورت امنیت وجودی برای مقاومت در برابر هجوم گسترده و بی‌سابقهٔ مخاطرات نهادهای مدرنیته سخن گفته است. باری بوزان[2] اصطلاح امنیت اجتماعی را برای اولین بار در کتاب *مردم، دولت ها و هراس* به کار برد. امنیت اجتماعی تنها یکی از بخش‌های پنج‌گانهٔ رویکرد پنج‌بعدی او به فرضیه امنیت است. دیگر بخش‌های این رویکرد عبارتند از: «امنیت نظامی، سیاسی، اقتصادی و محیطی».

ال ویور[3] تعریفی از امنیت اجتماعی به دست می‌دهد که همسو با تعریف بوزان است. ویور می‌گوید: «امنیت اجتماعی به توانایی جامعه برای حفظ ویژگی‌های اساسی خود در برابر شرایط متحول و تهدیدات واقعی یا احتمالی مربوط است (باپیری، ۱۳۹٤، صص. ۸۱-۷۹). جیکوبز[4] از نظریه‌پردازان شهرسازی است که در تبیین امنیت شهری به تعامل فضای فیزیکی و فرایندهای اجتماعی که محیط را می‌سازد و بر فعال بودن فضا به‌عنوان عاملی در ایجاد محیطی امن و موفق، توجه و تأکید دارد (خوش فر، اسفندیان و رحمانی، ۱۳۹۲، ص. ۱۸٦). نظریهٔ سلسله‌مراتبی مازلو[5] نیز یکی از نظریه‌هایی است که به امنیت پرداخته است، مازلو نیازهای انسان را در پنج دسته تقسیم می کند که عبارت است از: نیازهای جسمانی، نیازهای ایمنی، نیازهای تعلق و عشق، نیازهای احترام و نیازهای خودشکوفایی.

او در این سلسله‌مراتب نیازها، احساس امنیت را بلافاصله پس از ارضای نیازهای اولیه قرار می‌دهد و معتقد است در اکثر افراد تا نیازهای سطوح پایین برآورده نشود، چنان ارگانیسم

1. Antonio Godinez
2. Barry Buzan
3. Ole Weaver
4. Jacobs
5. Maslow

را درگیر خود می‌کند که امکان پرداختن به نیازهای سطح بالاتر کاهش می‌یابد(سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۵).

٤. ۳. رویکردهای موجود در حوزهٔ احساس امنیت

رویکرد سنتی: این رویکرد با پس زمینهٔ تمرکز بر قدرت سخت‌افزاری از یک سو و مقابله با تهدیدات دشمنان خارجی از سوی دیگر، نقش و جایگاه جامعه (افراد) را به پایین‌ترین حد آن نزول می‌دهد. از این رو زمینهٔ بالقوه برای احساس ناامنی ایجاد می‌شود. رویکرد اجتماعی: در مقابل دیدگاه فوق از نیمهٔ دوم قرن بیستم این رویکرد با تمرکز بر بسترهای درونی و اجتماعی امنیت هرگونه تفکیک بین جامعه و دولت (قدرت) را که عامل ناامنی و احساس آن برای مردم بود، نفی کرده و برعکس اعتقاد دارد که در شرایط مناسبات دوسویه بین دولت و مردم است که امنیت تولید و مبنای توسعهٔ همه‌جانبه و پایدار قرار می‌گیرد. در این رویکرد همهٔ افراد جامعه به تناسب در تولید امنیت نقش دارند و مبنای آن هم رضایتمندی افراد جامعه است. بخش دیگر از نظریه‌پردازان امنیت را از منظر فلسفی- سیستمی نگریسته و جامعه را زمانی دارای امنیت قلمداد کرده‌اند که در آن از یک سو حاکمان از میان طبقهٔ برگزیدهٔ جامعه انتخاب می‌شوند و از سوی دیگر رفاه عمومی و تناسب قوای درونی فردی و درون جامعه مبنای مناسبات اجتماعی قرار می‌گیرد. از این رو، امنیت عینی و امنیت ذهنی (احساس امنیت) در جامعه پایدار می‌شود (هزارجریبی، ۱۳۹۰، ص. ۱۳۰).

٤. ٤. انواع مکاتب در حوزهٔ امنیت

کارکردگرایی: با تأکید بر توافق حاکم بر روابط اجتماعی در نظام اجتماعی وجود امنیت را در سایهٔ هماهنگی ساختاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی قابل تحقق می‌بینند و این هماهنگی و انسجام کارکردی امنیت اجتماعی را برای جامعه به ارمغان می‌آورد. کنش متقابل نمادی: امنیت را با تفسیر ذهنی (احساس امنیت) افراد از شرایط حاکم بر جامعه بنا می‌سازد. در این تعامل متقابل است که بنیان‌های نظم و امنیت که بر رفتار اجتماعی افراد استوار است ساخته و تداوم پیدا می‌کند، در این دیدگاه احساس امنیت تبیین می‌شود. روش‌شناسی مردمی: این مکتب نظم و امنیت اجتماعی را در سایهٔ پیروی مردم از مقررات روزمره بین آن‌ها قابل تبیین می‌داند. این دیدگاه نظم و امنیت را با تأکید بر اهمیت محوری زبان و سخن درک می کند (بیات، ۱۳۸۸، ص. ۳۲).

٤. ٥. امنیت و گردشگری

رویکرد توسعهٔ پایدار گردشگری یک جابجایی از رویکردهای سنتی اقتصاد نئوکلاسیک در زمینهٔ توسعهٔ گردشگری به یک رویکرد کلی‌نگر(سیستمی) را نشان می‌دهد که در این رویکرد نه تنها نیازهای بازار؛ بلکه نیازهای جامعه و محیط زیست طبیعی نیز مورد توجه قرار می گیرد (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ص. ۱۱۰).

رویکرد سیستمی به دیدگاه مدیریت مقاصد گردشگری به‌عنوان یک سیستم متحد و هدفمند متشکل از عناصر و بخش‌های مختلف و مرتبط می‌نگرد که یک سری از عملکردها و فعالیت‌های درون آن برای هدف سیستم با یکدیگر کار می‌کنند. ایمنی و امنیت موفق به‌عنوان یکی از عملکردهای سیستم گردشگری یک رویکرد سیستمی یکپارچه را فراهم می‌آورد (چیانگ[1]، ۲۰۰۰، ص. ٤٥). طبق نظر جنسن وربک[2](۱۹۸۸) عناصر گردشگری به عناصر اولیه، عناصر ثانویه و عناصر اضافی تقسیم می شوند. عناصر اولیه شامل توانایی جذب بازدیدکنندگان به مناطق گردشگری شهری است و امنیت به طور مستقیم در عنصر اولیه تحت ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی بیان می‌شود که نشان می‌دهد جنبهٔ امنیت در صنعت گردشگری به‌ویژه گردشگری شهری مهم است. عناصر ثانویه شامل صحبت دربارهٔ همه خدمات استفاده‌شده به وسیلهٔ بازدیدکنندگان مقصد گردشگری در مدت اقامت آنان است. عناصر اضافی شامل دسترسی، حمل و نقل داخلی، تسهیلات پارکینگ و تسهیلات گردشگری است (آریس آنور، بوکری و ایزز[3]، ۲۰۱۲، صص. ٤۷۹-٤۷۸). موفقیت و رشد پایدار گردشگری در گرو عملکرد مناسب و هماهنگ عناصر و فاکتورهای متعددی است که با هم ارتباط تنگاتنگی دارند. یکی از مهم‌ترین این فاکتورها «امنیت گردشگران و مقصدهای گردشگری» است. امروزه امنیت به‌عنوان مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین اصل در تدوین استراتژی-های توسعهٔ گردشگری در جهان به شمار می‌آید. میان گردشگری، ثبات، توسعه و امنیت رابطهٔ تعریف‌شده‌ای وجود دارد؛ زیرا توسعهٔ زیرساخت‌های جهانگردی تا حدود زیادی به سایر فعالیت‌های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت‌کننده، قوانین و مقررات (امنیت)، اطلاع‌رسانی، هماهنگی سازمان‌های مرتبط و گسترش حمل و نقل در امور جهانگردی وابسته

1. Chiang
2. Jansen-verbek
3. Aris Anuar, Bookhari & Azah Aziz

است و هرگونه بروز ناامنی و به کارگیری خشونت در سطوح مختلف زیان‌های جبران-ناپذیری به این صنعت وارد می سازد (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹، صص. ۱۰۳–۹۷). امنیت گردشگری عبارت است از: مصونیت ادراک‌شده یا واقعی گردشگر هنگام مسافرت به مقصدی خاص(حاجی اسماعیلی و کیانپور، ۱۳۹۳، ص. ٤۷). افزایش ایمنی، امنیت و احساس امنیت گردشگران یک راه واقعی برای موفقیت در جلب رضایت مشتریان و توسعهٔ گردشگری در یک مقصد است؛ زیرا تأمین انتظارات گردشگران و تأمین امنیت ایشان یا عمل کردن فراتر از این انتظارات به معرفی مقصد با جلوه ای مناسب نزد گردشگران انجامیده و آن‌ها نه تنها تکرار سفر به این مقصد را در برنامهٔ خود قرار خواهند داد؛ بلکه عاملی مؤثر در تبلیغ برای مقصد مورد نظر است و سبب افزایش ماندگاری گردشگران در شهر مقصد خواهند شد(سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۰).

۵. یافته‌های تحقیق

۵. ۱. مراحل انجام تکنیک تاپسیس خاکستری به منظور اولویت‌بندی مناطق شهر ساری از نظر شاخص توسعهٔ گردشگری

۵. ۱. ۱. محاسبهٔ وزن معیارها

در این تحقیق ابتدا بر اساس مطالعات نظری چهار معیار(پیشنهاد سفر به دوستان و اقوام (Q1)، تصویر ذهنی مثبت از شهر (Q2)، افزایش مدت اقامت و ماندگاری (Q3) و تمایل به بازدید مجدد در آینده (Q4) به منظور اولویت‌بندی مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری از نظر شاخص توسعهٔ گردشگری شناسایی شد، سپس با استفاده از نظر ۵ نفر خبره (D1, D2, D3 D4, D5) و بر اساس جدول ۱ و رابطهٔ ۵ وزن معیارها به شرح جدول ۳ محاسبه شد.

جدول۳- وزن معیارهای ارزیابی‌شده

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

Q_i	D1		D2		D3	
Q1	(۰/۹ ،۱/۰)	VH	(۰/٦ ،۰/۹)	H	(۰/٦ ،۰/۹)	H
Q2	(۰/٤ ،۰/۵)	M	(۰/٦ ،۰/۹)	H	(۰/۹ ،۱/۰)	VH
Q3	(۰/۹ ،۱/۰)	VH	(۰/٤ ،۰/۵)	M	(۰/۵ ،۰/٦)	MH
Q4	(۰/۹ ،۱/۰)	VH	(۰/٦ ،۰/۹)	H	(۰/۹ ،۱/۰)	VH

جدول٤- وزن معیارهای ارزیابی‌شده

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

Q_i	D4		D5		W_j
Q1	(۱/۰، ۰/۹)	VH	(۰/٦، ۰/۵)	MH	(۰/۸۸، ۰/۷)
Q2	(۰/۹، ۰/٦)	H	(۱/۰، ۰/۹)	VH	(۰/۸٦، ۰/٦۸)
Q3	(۰/۹، ۰/٦)	H	(۱/۰، ۰/۹)	VH	(۰/۸، ۰/٦٦)
Q4	(۰/٦، ۰/۵)	MH	(۱/۰، ۰/۹)	VH	(۰/۹، ۰/۷٦)

۵. ۱. ۲. تشکیل ماتریس تصمیم

پس از محاسبهٔ وزن معیارها، وضعیت هر یک از مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری(A_1, A_2, A_3) نسبت به هر یک از معیارهای پژوهش بر اساس نظر ۳۰۰ گردشگر(در هر منطقه نظر ۱۰۰ گردشگر) با استفاده از متغیرهای زبانی (در طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای) ارزیابی شد که با استفاده از جدول ۱ و رابطهٔ ٦ ماتریس تصمیم بازه‌ای، رابطهٔ ۹ ماتریس تصمیم بازه‌ای نرمالایز و رابطهٔ ۱۱ ماتریس تصمیم بازه‌ای نرمالایز موزون محاسبه شده است (جدول ٤).

جدول ۵- ماتریس تصمیم بازه‌ای، تصمیم بازه‌ای نرمالایز و تصمیم بازه‌ای نرمالایز موزون

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

معیار / منطقه	Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	نوع ماتریس
A_1	(۸/۳ ، ۷)	(۸/۳ ، ۷/۲)	(۸/۸ ، ۷/۷)	(۸/۳ ، ۷)	تصمیم بازه‌ای
A_2	(٦/۷ ، ۵/٤)	(۷/۸ ، ٦/۵)	(۷/۵ ، ٦/۲)	(٦/٦ ، ۵/۳)	
A_3	(۲/۲ ، ۱)	(۲/۳ ، ۱)	(۲/۲ ، ۰/۹)	(۲/۲ ، ۱)	
A1	(۱ ، ۰/۸٤)	(۱ ، ۰/۸۸)	(۱ ، ۰/۸۷)	(۱ ، ۰/۸٤)	تصمیم بازه‌ای نرمالایز
A2	(۰/۸۱ ، ۰/٦۵)	(۰/۹٤ ، ۰/۷۸)	(۰/۸۵ ، ۰/۷۰)	(۰/۷۹ ، ۰/٦٤)	
A3	(۰/۲٦ ، ۰/۱۲)	(۰/۲۸ ، ۰/۱۲)	(۰/۲۵ ، ۰/۱۰)	(۰/۲۷ ، ۰/۱۲)	
A1	(۰/۸۸ ، ۰/۵۹)	(۰/۸٦ ، ۰/٦۰)	(۰/۸ ، ۰/۵۷)	(۰/۹ ، ۰/٦٤)	تصمیم بازه‌ای نرمالایز موزون
A2	(۰/۷۱ ، ۰/٤۵)	(۰/۸۱ ، ۰/۵۳)	(۰/٦۸ ، ۰/٤٦)	(۰/۷۱ ، ۰/٤۹)	
A3	(۰/۲۳ ، ۰/۰۸)	(۰/۲٤ ، ۰/۰۸)	(۰/۲ ، ۰/۰۷)	(۰/۲٤ ، ۰/۰۹)	

۵. ۱. ۳. تعیین جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی

محاسبهٔ جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی با استفاده از رابطهٔ ۱۲ و ۱۳ به شرح ذیـل ارائـه شده است:

S^{max} = [(۰/۵۹ ، ۰/۸۸)، (۰/٦۰ ، ۰/۸٦)،(۰/۵۷ ، ۰/۸)،(۰/٦٤ ،۰/۹)]

S^{min}= [(۰/۰۸ ، ۰/۲۳)، (۰/۰۸ ، ۰/۲٤)، (۰/۰۷ ، ۰/۲)،(۰/۰۹ ،۰/۲٤)]

۵. ۱. ٤. محاسبهٔ درجهٔ امکان خاکستری گزینه‌ها نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی

محاسبهٔ درجهٔ امکان خاکستری گزینه ها نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفـی بـر اساس روابط ١٤ و ١٥ به صورت ذیل محاسبه شد.

$P\{A_1 \leq S^{max}\}$= ۰/۵ $P\{A_1 \geq S^{min}\}$= ۱

$P\{A_2 \leq S^{max}\}$= ۰/۷۵۰ $P\{A_2 \geq S^{min}\}$= ۱

$P\{A_3 \leq S^{max}\}$= ۱ $P\{A_3 \geq S^{min}\}$= ۰/۵

۵. ۱. ۵. محاسبهٔ شاخص نزدیکی نسبی

با توجه به رابطهٔ ١٦ شاخص نزدیکی نسبی گزینه‌های پژوهش به صورت ذیل محاسبه شد.

C_1=۰/۵ C_2= ۰/۷۵ C_3= ۲

۵. ۱. ٦. رتبه‌بندی و تجزیه و تحلیل نتایج

در این مرحله سه منطقهٔ شهر ساری بر اساس نتایج حاصل از شاخص نزدیکی رتبـه‌بنـدی شده‌اند. نتایج حاصل از روش مبتنی بر تئوری خاکسـتری بـه صـورت A1>A2>A3 اسـت. بنابراین، منطقهٔ یک از نظر شاخص توسعهٔ گردشگری در بالاترین و منطقهٔ سه در پـایین‌تـرین سطح و منطقهٔ دو در وضعیتی متوسط قـرار دارد (شـکل ۳). بـرای درک بهتـر نتـایج در ایـن قسمت تلاش می‌کنیم که احتمال مقادیر $P\{Ai \geq Smin\}$ و $P\{Ai \leq Smax\}$ را برای مناطق سه‌گانه مقایسه کنیم. به همین منظور، ابتدا درجهٔ امکان خاکسـتری نسـبت بـه جـواب ایـده‌آل مثبت و منفی نرمال‌سازی می‌شود تا امکان مقایسه ایجاد شود، نتایج حاصل از ایـن محاسـبات در جدول ۵ ارائه شده است.

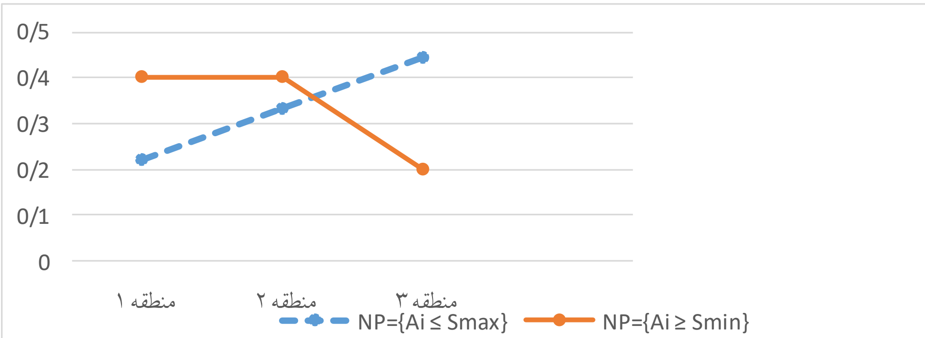
جدول ٦- نرمال‌سازی درجهٔ امکان خاکستری گزینه‌ها

مأخذ: محاسبات نگارنده، ١٣٩٥

گزینه	P $\{A_i \leq S^{max}\}$	NP $NP=\{A_i \leq S^{max}\}$	P $\{A_i \geq S^{min}\}$	NP $NP=\{A_i \geq S^{min}\}$
منطقه ١	٠/٥	٠/٢٢٢	١	٠/٤
منطقه ٢	٠/٧٥٠	٠/٣٣٣	١	٠/٤
منطقه ٣	١	٠/٤٤٤	٠/٥	٠/٢
جمع	٢/٢٥		٢/٥	

NP: جواب ایده ال نرمالایز شده

پس از نرمال‌سازی درجهٔ امکان خاکستری نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و منفی برای هر گزینه، به رسم آن پرداخته شد. شکل ۱ مقایسهٔ درجه امکان خاکستری جواب ایده‌آل و نادیر آن را برای هر گزینه نمایش می‌دهد.

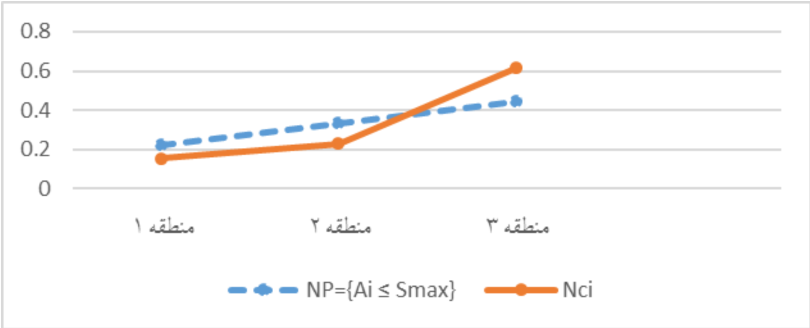


شکل ۱- مقایسهٔ درجهٔ امکان خاکستری جواب ایده‌آل و ندیر آن برای مناطق شهرساری

مأخذ: محاسبات نگارنده، ١٣٩٥

هر گزینه‌ای که به منحنی نقطه‌چین (جواب ایده‌آل مثبت) نزدیک‌تر و از منحنی توپر(جواب ایده‌آل منفی) فاصلهٔ بیش‌تری داشته باشد مطلوبیت بیش‌تری کسب خواهد کرد. با توجه به این نکته، منطقهٔ یک کمترین فاصله را به منحنی نقطه‌چین و بیش‌ترین فاصله را از منحنی توپر دارد. بنابراین، به‌عنوان مناسب‌ترین منطقه از لحاظ شاخص توسعهٔ گردشگری انتخاب شد. بالعکس منطقهٔ ۳ بیش‌ترین فاصله را با منحنی ایده‌آل مثبت و کمترین فاصله را با منحنی ایده‌آل منفی دارد. بنابراین، نامناسب‌ترین منطقه از لحاظ شاخص توسعهٔ گردشگری

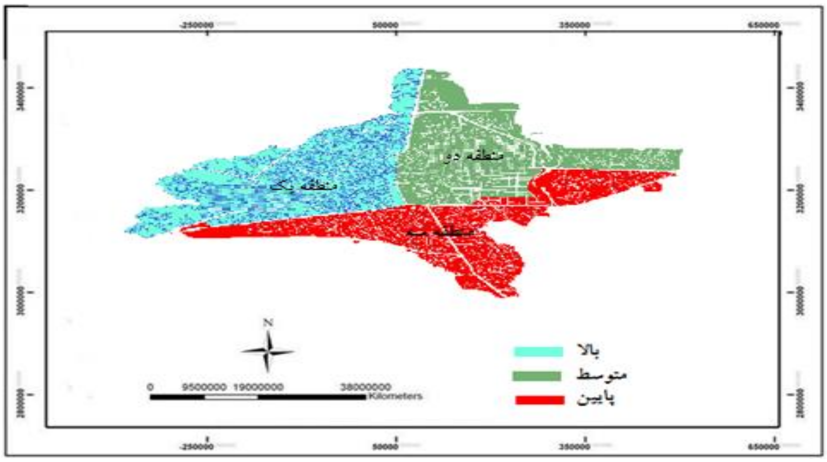
است. این تشریک مساعی با استفاده از رابطهٔ ۱٦ نیز بررسی شد. بدین منظور نتایج حاصل از شاخص نزدیکی نسبی را می‌توان با منحنی که از نرمال کردن درجهٔ امکان خاکستری به دست آمده است مقایسه کرد. نتایج حاصل از این مقایسه برای همهٔ گزینه‌ها در شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲- مقایسهٔ درجهٔ امکان خاکستری جواب ایده‌آل با شاخص نزدیکی نسبی

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

با توجه به نمودار ۲، منطقهٔ ۱ کمترین فاصله را با منحنی ایده‌آل مثبت دارد و مناسب‌ترین منطقه به لحاظ شاخص توسعهٔ گردشگری است. فاصلهٔ بین دو منحنی از هم در منطقهٔ ۳ نسبت به فاصلهٔ سایر مناطق بیش‌تر است و به همین دلیل منطقهٔ ۳ در پایین‌ترین سطح به لحاظ شاخص توسعهٔ گردشگری در بین سه منطقه قرار دارد (شکل ۳).



شکل ۳- تحلیل فضایی مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری به لحاظ شاخص توسعهٔ گردشگری

مأخذ: نگارنده، ۱۳۹۵

۵. ۲. احساس امنیت گردشگران در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری

جدول ۷ میزان احساس امنیت و مؤلفه‌های آن در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری را نشان می دهد. در کل میانگین پاسخ جامعه به هر یک از مؤلفه‌های نهایی احساس امنیت بیش‌تر از ٤ است که نشان می‌دهد درصد زیادی از پاسخ‌گویان گزینه‌های بالای ٤ را انتخاب کرده‌اند. همچنین، با بهره‌گیری از مدل تحلیل خوشه‌ای K به طور کلی وضعیت متغیر احساس امنیت در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری مشخص شده است. بر اساس جدول ۸ چون مقدار میانگین نهایی داده‌های متغیر احساس امنیت در منطقهٔ ۱ و ۲ برابر با ۵/۱۸ و در منطقهٔ ۳ برابر با ۳/۱۷ است؛ بنابراین وضعیت کلی متغیر احساس امنیت در منطقهٔ ۱ و ۲ در بالاترین و در منطقهٔ ۳ در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار دارد. شکل ٤ سطح مطلوبیت احساس امنیت را در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری نشان می‌دهد.

جدول ۷- میزان احساس امنیت و مؤلفه‌های آن در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

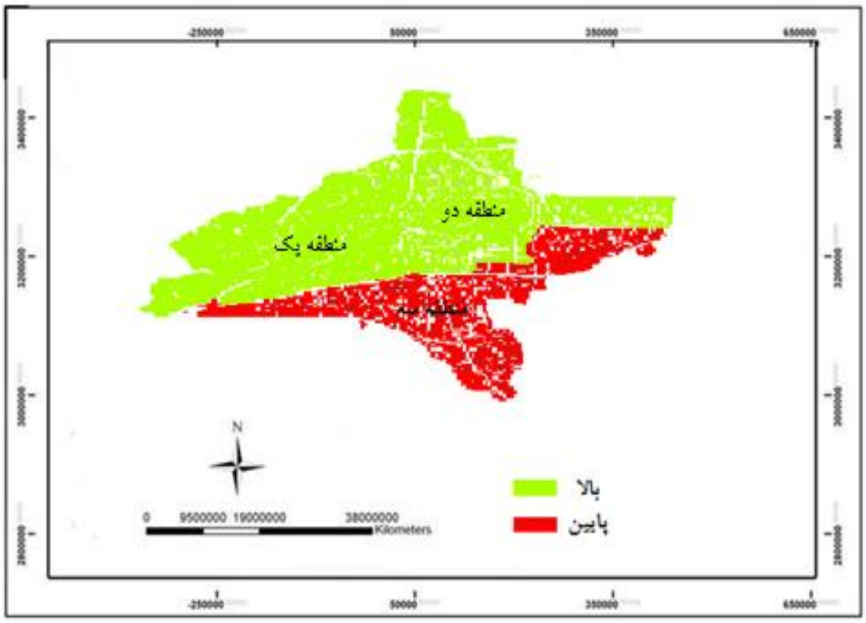
منطقه	مؤلفه‌های نهایی احساس امنیت			
	احساس امنیت اجتماعی و روانی	احساس امنیت اقتصادی و مالی	احساس امنیت کالبدی و محیطی	میانگین کل
منطقهٔ ۱	٦/٢٣	٥/٦٠	٤/٢٢	٥/٣٦
منطقهٔ ۲	٥/٠٦	٥/٠٦	٤/٨٧	٤/٩٩
منطقهٔ ۳	٢/١١	٣/٤٥	٣/٩٦	٣/١٧
میانگین کل	٤/٤٧	٤/٧٠	٤/٣٥	٤/٥١

پرسش‌نامه در طیف لیکرت هفت‌گزینه‌ای از خیلی زیاد تا خیلی کم تنظیم شده است.

جدول ۸- سطح مطلوبت احساس امنیت با استفاده از آزمون تحلیل خوشه‌ای K

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

مناطق همگن	تعداد	میانگین	سطح مطلوبیت احساس امنیت
منطقهٔ ۱، منطقهٔ ۲	۲	۵/۱۸	بالا
منطقهٔ ۳	۱	۳/۱۷	پایین



شکل ٤- سطح مطلوبیت احساس امنیت در مناطق سه‌گانهٔ شهر ساری

مأخذ: نگارنده، ۱۳۹۵

۵. ۳. ارتباط احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری در شهر ساری

برای به دست آوردن ارتباط بین احساس امنیت سه‌گانه و توسعهٔ گردشگری در مناطق شهر ساری از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد، بین احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری به میزان ۰/۸٤۹ با سطح اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۱ رابطه وجود دارد. بنابراین، برای تعیین میزان اثر مجموعه متغیرهای مستقل(احساس امنیت اجتماعی- روانی، اقتصادی- مالی و کالبدی- محیطی) بر متغیر وابسته (توسعهٔ گردشگری) از رگرسیون خطی چندمتغیره استفاده می‌شود.

۵. ۳. ۱. تحلیل رگرسیون خطی چندمتغیره

در این تحلیل توسعهٔ گردشگری متغیر وابسته و احساس امنیت اجتماعی- روانی، اقتصادی- مالی و کالبدی- محیطی متغیرهای مستقل بوده‌اند. بر اساس جدول ۸ مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده برابر ۰/۷٦۹ است که نشان می‌دهد ٧٦/٩ درصد از کل تغییرات توسعهٔ گردشگری وابسته به ۳ متغیر مستقل ذکرشده در این تحقیق است. بنابراین، بقیهٔ این تغییرات (۲۳/۱ درصد) به وسیلهٔ عوامل ناشناخته که در این تحقیق نیامده است، تبیین و پیش بینی می-

شوند. بر اساس جدول ۱۰ مقدار به دست آمدهٔ F(۳۳۳/۲۸۸) که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار است نشان می‌دهد مجموع متغیرهای مستقل احساس امنیت از قدرت بالایی در تبیین تغییرات متغیر وابسته توسعهٔ گردشگری برخوردارند. با توجه به جدول ۱۱ اولا تـأثیر دو متغیر احساس امنیت اجتماعی- روانی و احساس امنیت اقتصادی- مالی بر توسعهٔ گردشگری معنی‌دار است؛ اما متغیر احساس امنیت کالبدی- محیطی به خاطر این‌که سطح خطای مقـدار t آن بالاتر از ۰/۰۵ است بر متغیر توسعهٔ گردشگری تـأثیر نداشـته اسـت. ثانیـا متغیـر احسـاس امنیت اجتماعی- روانی با ضریب رگرسیونی ۰/۷۸۰ بالاترین تـأثیر رگرسـیونی را روی متغیـر توسعهٔ گردشگری داشته است؛ یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر احساس امنیـت اجتماعی- روانی، میزان توسعهٔ گردشگری به مقدار ۰/۷۸۰ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

جدول ۹- آماره‌های مربوط به برازش مدل

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

خطای معیار	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی چندگانه
۰/۹۶۱۷۷	۰/۷۶۹	۰/۷۷۲	۰/۸۷۸

جدول ۱۰- نتایج تحلیل واریانس

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	کمیت F	سطح معناداری
اثر رگرسیون	۹۲٤/۸٦۸	۳	۳۰۸/۲۹۰	۳۳۳/۲۸۸	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۷۳/۷۹۸	۲۹٦	۰/۹۲۵		
کل	۱۱۹۸/٦٦۸	۲۹۹			

جدول ۱۱- نتایج مربوط به ضرایب تاثیر رگرسیونی

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

متغیر	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معناداری
	B	خطای B	Beta		
عرض از مبدأ	-۰/۹۳۳	۰/۳٦۱	----	-۲/۵۸۳	۰/۰۱۰
احساس امنیت اجتماعی- روانی	۰/۸۵۰	۰/۰٤۵	۰/۷۸۰	۱۸/۹۳۰	۰/۰۰۰

ادامه جدول ۱۱

متغیر	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معناداری
	B	خطای B	Beta		
احساس امنیت اقتصادی- مالی	۰/۱۷۵	۰/۰٦۹	۰/۱۰٦	۲/۵۳۱	۰/۰۱۲
احساس امنیت کالبدی- محیطی	۰/۱۵۲	۰/۰۸۲	۰/۰۵۵	۱/۸۵۰	۰/۰٦۵

٦. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

موفقیت و رشد پایدار گردشگری در گرو عملکرد مناسب چرخهٔ گردشگری و عناصر و فاکتورهای متعددی است که روی هم سامانهٔ گردشگری را تشکیل می‌دهند. یکی از مهم‌ترین این فاکتورها «امنیت گردشگران و مقصدهای گردشگری» است. بدین منظور، در پژوهش حاضر به بررسی رابطهٔ احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری و تحلیل فضایی آن در مناطق سه گانهٔ شهر ساری از دیدگاه گردشگران پرداخته شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که از یک سو بر اساس تکنیک تاپسیس بازه‌ای منطقهٔ ۱ از نظر شاخص توسعهٔ گردشگری در بالاترین و منطقهٔ ۳ در پایین‌ترین سطح و منطقهٔ ۲ در وضعیتی متوسط قرار دارد و از سوی دیگر با توجه به نتایج تحلیل خوشه‌ای K، چون مقدار میانگین نهایی متغیر احساس امنیت در منطقهٔ ۱ و ۲ برابر با ۵/۱۸ و در منطقهٔ ۳ برابر با ۳/۱۷ بود، است. بنابراین، به طور کلی متغیر احساس امنیت در منطقهٔ ۱ و ۲ در بالاترین و در منطقهٔ ۳ در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار گرفت. در منطقهٔ ۳ مقدار میانگین نهایی متغیر احساس امنیت در بعد اجتماعی و روانی (۲/۱۱) (مانند نتایج پژوهش فطری امیر، اسماوی اسماعیل و پوسی (۲۰۱۵)، دونالدسون و فریرا[1] (۲۰۰۹) و امین بیدختی و شریفی (۱۳۹۲))، مقدار میانگین نهایی احساس امنیت اقتصادی و مالی (۳/٤۵) (مانند نتایج تحقیق صادقی عمروآبادی، گوگردچیان، شهبازی و سیفی کفشگری (۱۳۹۳) و ربانی، شاهیوندی، دهقان‌نیا و ناظرحضرت (۱۳۹۰)) و در منطقهٔ ۱ و ۳ مقدار میانگین نهایی احساس امنیت کالبدی و محیطی (٤/۰۹) (مانند نتایج تحقیق نسترن، شاهیوندی و بابائی (۱۳۹۲)، مویدفر و تقوایی (۱۳۹٤) و گلشیری اصفهانی، رکن‌الدین افتخاری و پورطاهری (۱۳۹٤)) در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار گرفتند. در پاسخ به سؤال دوم تحقیق روشن شد

1. Donaldson & Ferreira

که بین احساس امنیت و توسعهٔ گردشگری بـه میـزان ۰/۸٤۹ رابطـه وجـود دارد. بنـابراین، مشخص می‌شود که هرچه از شمال، غرب، شرق و مرکز شهر(منطقهٔ ۲ و ۱) به سمت جنـوب (منطقهٔ ۳) حرکت می‌کنیم، بافت کالبدی و محیطـی شـهری نـاهمگون و جمعیـت نسـبت بـه منطقهٔ۱ و بعد خانوار نسبت به هر دو منطقـه افـزایش مـی‌یابـد. از سـویی بـیش‌تـرین تعـداد مهاجران به شهر ساری را که از دههٔ ۱۳۵۵ اوج گرفته است، ساکنین سکونت‌گاه‌های روستایی داخل استان تشکیل می‌دهند (حدود ٦۰ درصد) کـه غالبـا در منطقـهٔ ۳ و پیرامـون آن اسـکان یافته‌اند و مجموع این عوامل موجب ناهمگونی ساخت کالبدی و فیزیکی شهر و ضعیف‌شـدن سطح پیوندهای اجتماعی بین ساکنین اصلی شهر و مهاجران شـده کـه تهدیـدی بـرای امنیـت شهری است و این تأییدی بر نظریهٔ جیکوبز[1] است که در تبیین امنیت شهری به تعامل فضـای فیزیکی و فرآیندهای اجتماعی که محیط را می‌سازد توجه و تاکید دارد (خوش‌فر، اسـفندیان و رحمانی، ۱۳۹۲، ص. ۱۸۵). همچنین، تأییدی است بر مکتب کارکردگرایی که وجود امنیـت را در سایهٔ هماهنگی ساختاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی قابل تحقق می بیند (بیات، ۱۳۸۸، ص. ٦٤). بنابراین، احساس امنیت شهری از نیازهای اساسی در هر شهر است کـه متأسـفانه از زنجیرهٔ مدیریت و برنامه‌های توسعهٔ گردشگری جامانـده اسـت. مسـئله‌ای کـه مـی تـوان بـا بررسی بیش‌تر و ویژه به اهمیت آن پی برد. بنابراین، به منظور ارتقای سطح احساس امنیت در شهر ساری پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

– رسیدگی به موقع و سریع نهادهای امنیتی و انتظامی به شکایات گردشـگران، اسـتفاده از دوربین های مداربسته در فضاهای گردشگری، ایجاد طرح پلیس گردشـگری بـه منظـور تأمین امنیت در مکان‌های مهم گردشگری (پایانهٔ مسافربری، بازارها و غیـره) و در سـاعات خلوت و کم‌تردد در مناطق مختلف شهر و آموزش‌های لازم به شهروندان جهت توجـه بـه ادراک و ارضای امنیت روانی گردشگران بـه منظـور افـزایش احسـاس امنیـت اجتمـاعی و روانی.

– نظارت دقیق و نظـام‌منـد بـر ارائـهٔ خـدمات و تسـهیلات بـه گردشـگران بـه منظـور جلوگیری از عرضهٔ تسهیلات با قیمت بالـا، الـزام کـردن فروشـندگان بـه الصـاق برچسـب

1 . Jacobs

قیمت‌ها و نظارت بر تناسب قیمت با کیفیت محصولات ارائه‌شده به گردشگران به منظور افزایش احساس امنیت اقتصادی و مالی.

– هماهنگی مدیران گردشگری و شهری در راستای ساماندهی زمین‌های متروکهٔ پراکنده در سطح شهر، ساماندهی کاربری‌های مزاحم و ناسازگار مجاور با جاذبه‌های گردشگری، نورپردازی متناسب با فضاهای گردشگری، بهبود کیفیت معابر اصلی و فرعی منتهی به مراکز خرید و گردشگری، آرایش بهداشتی شهر و با جمع‌آوری مناسب و به‌هنگام زباله و فاضلاب و توسعهٔ فضاهای سبز شهری به منظور افزایش احساس امنیت کالبدی و محیطی. در پایان، در سطح ملی و منطقه‌ای نیز پیشنهاد می‌شود در صورت تدوین طرح جامع گردشگری فصل و اعتبار جداگانه‌ای به حلقهٔ گمشدهٔ احساس امنیت در برنامه‌های توسعهٔ گردشگری اختصاص یابد.

کتاب‌نامه

۱. احمدی، ا. و احیایی، پ. (۱۳۹۲). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: زنان شهرک باغمیشه شهر تبریز). *فصل‌نامهٔ دانش انتظامی آذربایجان شرقی*، *٤* (۳)، ۶۰-۳۵.

۲. اسماعیل‌زاده، ح.، مسلمی، ا. و حسین‌زاده، ح. (۱۳۹٤). سنجش میزان احساس امنیت گردشگران در فضای کلان‌شهرها (مورد مطالعه: کلان‌شهر تبریز). *پژوهش‌نامهٔ جغرافیای انتظامی*، *۳* (۹)، ٤۸-۲۵.

۳. امین بیدختی، ع. ا. و شریفی، ن. (۱۳۹۲). شناسایی شاخص‌های عملکرد نیروی انتظامی جهت برقراری امنیت اجتماعی مناطق گردشگرپذیر نوروزی با اتکا به تکنیک دیمتل فازی. *پژوهش‌نامهٔ جغرافیای انتظامی*، *۱* (٤)، ۵۲-۳۳.

٤. انتظاری، ع.، اسدپور، ع. و احمدی آهنگ، ک. (۱۳۹٤). احساس امنیت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن با تأکید بر نقش پلیس. *فصل‌نامهٔ انتظام اجتماعی*، *۷* (٤)، ۳٤-۷.

۵. باپیری، ا. ع.، کمربیگی، خ. و درویشی، ف. (۱۳۹٤). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و برخی عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی استان ایلام). *فرهنگ ایلام*، *۱۶* (٤۷)، ۹۰-۷۵.

۶. بخارایی، ا.، شربتیان، م. ح. و احمدی، ا. (۱۳۹۳). امنیت اجتماعی، ضرورتی در ترویج صنعت گردشگری (مطالعهٔ موردی: کلان‌شهر مشهد). *مجلهٔ برنامه‌ریزی و توسعهٔ گردشگری*، ۳ (۱۱)، ۹۵-۷۶.

۷. بیات، ب. (۱۳۸۸). *جامعه‌شناسی احساس امنیت*. تهران: انتشارات امیر کبیر.

۸. حاجی اسماعیلی، ل. و کیانپور، م. (۱۳۹۳). امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در اصفهان. *پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی*، ۳ (۲)، ۶۰-۴۵.

۹. حافظ نیا، م. ر. (۱۳۹۵). *مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*. تهران: انتشارات سمت.

۱۰. خورشیدی، ع. و پورجعفری، م. (۱۳۹۲). رابطهٔ توانمندی‌های صنعت گردشگری با امنیت اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران. *فصل‌نامهٔ امنیت پژوهی*، ۱۲ (٤٤). ۹۷-۸۱.

۱۱. خوش فر، غ. ر.، اسفندیان، ا. و رحمانی، م. (۱۳۹۲). بررسی احساس امنیت فردی و اجتماعی از دیدگاه گردشگران و عوامل مؤثر بر آن (مطالعهٔ موردی: گردشگران منطقهٔ گردشگری ناهارخوران و النگدره شهر گرگان). *مجلهٔ برنامه‌ریزی و توسعهٔ گردشگری*، ۲ (٦)، ۲۰۲-۱۸۱.

۱۲. ربانی، ر.، شاهیوندی، ا.، دهقان نیا، م. م. و ناظر حضرت، ج. (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (نمونهٔ موردی: شهر اصفهان). *فصل‌نامهٔ مطالعات امنیت اجتماعی*، ۲٦، ۶۰-۳۹.

۱۳. رمضان‌زاده لسبوئی، م.، اکبریان رونیزی، س. ر. و رمضانی‌فر، ح. (۱۳۹٤). توسعهٔ گردشگری در شهرهای ساحلی و امنیت اجتماعی. *پژوهش های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری*، ۳ (۳)، ۳۲٤-۳۰۹.

۱٤. رهنما، م. ر.، اجزاء شکوهی، م. و صمدی، ر. (۱۳۹۳). برنامه‌ریزی و آمایش راهبردهای ارتقای امنیت زائران و گردشگران شهر مشهد با تلفیق مدل‌های برنامه‌ریزی استراتژیک و تحلیل شبکه (ANP-SWOT). *مجلهٔ آمایش جغرافیایی فضا*، ٤ (۱۲)، ۱۲۲-۱۰.

۱۵. زیاری، ک.، مهدی، ع. و مهدیان بهنمیری، م. (۱۳۹۲). تحلیلی بر امنیت فضاهای عمومی شهر (مورد: پارک‌های مناطق چهارگانهٔ شهرداری قم). *مجلهٔ آمایش جغرافیایی فضا*، ۳ (۷)، ۵۰-۲۵.

۱٦. سلیمی سبحان، م. ر. (۱۳۹۳). امنیت و توسعهٔ پایدار گردشگری. *پژوهش‌نامهٔ جغرافیای انتظامی*، ۲ (۸)، ۱۲۸-۹۷.

۱۷. شاهیوندی، ا.، رییسی وانانی، ر. و سلطانی، م. (۱۳۹۰). تأثیر امنیت روانی و اجتماعی بر جذب گردشگران خارجی (نمونهٔ موردی: گردشگران خارجی واردشده به شهر اصفهان در سال ۱۳۸۹). *فصل‌نامهٔ نظم و امنیت انتظامی*، ۱ (٤)، ۱٦۵-۱۳۷.

۱۸. صادقی عمروآبادی، ب.، گوگردچیان، ا.، شهبازی، ن. و سیفی کفشگری، م. (۱۳۹۳). اثرات امنیت اقتصادی بر توسعهٔ گردشگری ایران. *مطالعات سیاست‌های اقتصادی*، *۱۰* (۲)، ۱۹۹-۱۷٤.

۱۹. صیدایی، س. ا. و هدایتی مقدم، ز. (۱۳۸۹). نقش امنیت در توسعهٔ گردشگری. *فصل‌نامهٔ تخصصی علوم اجتماعی*، *٤* (۸)، ۱۱۰-۹۷.

۲۰. عمید، ح. (۱۳۷۹). *فرهنگ عمید*. تهران: انتشارات امیرکبیر.

۲۱. گلشیری اصفهانی، ز.، رکن‌الدین افتخاری، ع. و پورطاهری، م. (۱۳۹٤). تحلیل فضایی امنیت گردشگران سلامت در مناطق روستایی ایران. *فصل‌نامهٔ ژئوپلتیک*، *۱۱*(۲)، ۱۹۷- ۱۷٤.

۲۲. معین، م. (۱۳۸٦). *فرهنگ معین (فارسی)*. جلد اول (آ- پ). تهران: انتشارات زرین.

۲۳. منوچهری، س. و منوچهری، د. (۱۳۹۳). ارتباط توسعهٔ گردشگری و امنیت با تأکید بر نقش نهادهای امنیتی و انتظامی. *فصل‌نامهٔ علمی- تخصصی دانش انتظامی پلیس پایتخت*، *۷* (٤)، ۱۱۵- ۹۷.

۲٤. مهندسین مشاور مازند طرح. (۱۳۹٤). *طرح جامع شهر ساری. جلد اول. مطالعات جغرافیایی و اجتماعی*. ساری: انتشارات معاونت شهرسازی، معماری و امور مناطق شهرداری ساری.

۲۵. مویدفر، س. و تقوایی، م. (۱۳۹٤). بررسی رابطهٔ مدیریت بحران و سازماندهی فضایی و امنیت در گردشگری (مطالعهٔ موردی: شهر یزد). *مجلهٔ برنامه‌ریزی و توسعهٔ گردشگری*، *٤* (۱۳)، ۱٤٦- ۱۲۰.

۲٦. نسترن، م.، شاهیوندی، ا. و بابایی، م. (۱۳۹۲). تحلیل ابعاد مختلف امنیت در محورهای گردشگر پذیر اصفهان (مطالعهٔ موردی: محورهای جلفا، زاینده‌رود و بازار اصفهان). *پژوهش‌نامهٔ جغرافیای انتظامی*، *۱* (۳)، ٤۸-۲۳.

۲۷. هزارجریبی، ج. (۱۳۹۰). احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعهٔ گردشگری. *نشریهٔ جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*، ۲۲ (۲)، ۱٤۲-۱۲۱.

۲۸. هزارجریبی، ج.، کشوری چرمی، م. و فاروقی، ا. (۱۳۹۳). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن (مطالعهٔ موردی: شهر تهران). *فصل‌نامهٔ برنامه‌ریزی رفاه و توسعهٔ اجتماعی*، ۲۰، ٤۱-۱.

29. Aris Anuar, A.N., Bookhari, S.N., & Azah Aziz, N. (2012). The effectiveness of safe city programme as safety basic in tourism industry (Case study in Putrajaya). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *42*, 477-485.

30. Boakye, K.A. (2012). Tourists' views on safety and vulnerability: A study of some selected towns in Ghana. *Tourism Management*, *33*(2), 327-333.

31. Chiang, L.C. (2000). Strategies for safety and security in tourism: A conceptual framework for the singapore hotel industry. *The Journal of Tourism Studies*, *11*(2), 44-52.

32. Donaldson, R., & Ferreira, S. (2009). (Re-) creating urban destination image: opinions of foreign visitors to south Africa on safety and security? *Urban Forum*, *20*, 1-18.
33. Fitri Amir, A., Ismawi Ismail, M.N., & Poh See, T. (2015). [Sustainable tourist environment: Perception of international women travelers on safety and security in Kuala Lumpur]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *168*, 123-133.
34. George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism management*, *24*(5), 575-585.
35. George, R., & Booyens, I. (2014). Township tourism demand: tourists' perceptions of safety and security. *Urban Forum*, *25*, 449-467.
36. Jadidi, O., Yusuff, R.M., Firouzi, F., & Hong, T.S. (2008). Improvement of a grey based method for supplier selection problem. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, *31*(2), 770-777.
37. Mawby, R.I., Tecău, A.S., Constantin, C.P., Chţu, I.B., & Tescşiu, B. (2016). Addressing the security concerns of locals and visitors for the sustainable development of tourist destinations. *Sustainability*, *8*(6), 524-536.
38. Repnik, S., & Mekinc, J. (2015). Measuring the perception of travel security comparative analysis of students in two different fields: tourism and security. *Tourism*, *19*(1), 22-33.
39. Seçįlmįş, C., & Ünlüönen, K. (2009). A study safety perceptions of tourist visiting İstanbul. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, *1*(1), 65-84.